The Art of Private Veterinary Practice

L'art de la pratique vétérinaire privée

High-tech client communication

Communication haute technologie avec les clients

Myrna Milani

In today's increasingly technological world, the banes and blessings of electronic communication increasingly have become topics for discussion among veterinary practitioners worldwide. Number one on many clinicians' bane-lists are the clients who greet them clutching a sheaf of printouts downloaded from the Internet that they are convinced describe their animal's problem and/or the perfect treatment for it. Heading the list of blessings, most agree that the technology enables practitioners in even the most remote areas to access journals and articles that they might not be able to otherwise. And all recognize the benefit of being able to share all kinds of data with colleagues all over the world.

Not mentioned nearly as often are the potential pitfalls of electronic client communication. As with other forms of communication, the fact that practitioners and their clients can communicate electronically does not automatically guarantee that the quality of that communication will be good. The speed with which a tech-savvy farmer can text a highly abbreviated, "cow down come quick" could actually foil a quality response compared to an old-fashioned phone call. Relative to the animal's well-being, the former is useless whereas the latter enables Dr. Fournier to glean sufficient information that she can determine her own course of action as well as advise the client regarding things he can do to relieve the animal's distress until the veterinarian arrives. Were all this information to be exchanged via text-messages, it would take a lot longer. If the texting occurred while one or both of the participants was driving, the risk to their own lives and that of other travelers on the road can be added to the disadvantages of this form of communication.

More lengthy electronic communication also has its advantages and disadvantages. On the upside, Dr. Fournier and her

Dans le monde de plus en plus technologique d'aujourd'hui, les fléaux et les bénédictions de la communication électronique occupent une importance grandissante comme sujets de discussion parmi les vétérinaires praticiens partout dans le monde. La priorité numéro un sur la liste des fléaux de beaucoup de cliniciens sont les clients qui les saluent en tenant une liasse de feuillets imprimés téléchargés sur Internet et qui croient dur comme fer que ces documents décrivent le problème de leur animal ainsi que le parfait traitement. En tête de la liste des bénédictions, la plupart conviennent que la technologie permet aux praticiens, mêmes ceux des régions les plus éloignées, de consulter des revues et des articles qui seraient autrement inaccessibles. Et tous reconnaissent l'avantage de pouvoir partager toutes sortes de données avec des collègues partout dans le monde.

Les embûches éventuelles de la communication électronique avec les clients ne sont pas mentionnées aussi souvent. Comme avec les autres formes de communication, le fait que les praticiens et leurs clients peuvent communiquer par voie électronique ne garantit pas automatiquement la qualité de cette communication. La vitesse à laquelle un agriculteur initié à la technologie peut envoyer un message SMS grandement abrégé de «vache tombée venez vite» pourrait en fait empêcher une réponse de qualité comparativement à un appel téléphonique traditionnel. En matière de bien-être de l'animal, la première méthode s'avère inutile tandis que la dernière permet à la D[re] Fournier de recueillir suffisamment de renseignements pour pouvoir déterminer sa propre ligne de conduite ainsi que conseiller le client à propos des mesures qu'il peut prendre pour soulager la détresse de son animal jusqu'à l'arrivée de la vétérinaire. Si ces renseignements étaient échangés par des messages SMS, cela prendrait beaucoup plus de temps. Si les messages SMS étaient

Use of this article is limited to a single copy for personal study. Anyone interested in obtaining reprints should contact the CVMA office (hbroughton@cvma-acmv.org) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

L'usage du présent article se limite à un seul exemplaire pour étude personnelle. Les personnes intéressées à se procurer des réimpressions devraient communiquer avec le bureau de l'ACMV (hbroughton@cvma-acmv.org) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.

clients can communicate with each other at their convenience. This eliminates the need for them to waste time playing phone tag or listening to annoying music while on hold. E-mail exchanges also provide both participants with a written record of their communication. This can be particularly beneficial for clients dealing with complex problems in their animals, or for those whose memory is impaired for some reason. The ability to save these exchanges and reread them at will also may enable both client and practitioner to pick up trends or details regarding the animal's condition that they might have missed otherwise. In the case of subtle signs of improvement, these may encourage an owner to continue treatment or ensure the veterinarian that her diagnosis and treatment protocol are on track. Conversely, such records may provide evidence of other problems that need to be addressed. And, finally, such correspondence easily can be added to the client's electronic file.

The disadvantage of electronic communication is that its value depends on the writing skills of the correspondents. Unfortunately, when the subject of client communication is addressed, often the focus is almost exclusively on the spoken word with some reference to the quality of written client handouts. That sufficed in the past when the overwhelming majority of communication with clients took these forms. However, as electronic communication increasingly plays a greater role in practice, quality writing skills become equally important.

There are several problems unique to electronic communication that became apparent from the very first days of the Internet that persist and even may have worsened as the technology has become faster and more sophisticated. One is that it can be very difficult to ascertain the mood that underlies the writer's words. This occurs because we normally pick up that information from a speaker's tone of voice, facial expression, and other body language. This awareness led to the development of what became known as emoticons. Early e-mailers used a combination of colons, semicolons, parentheses, hyphens, and other symbols to create icons such as :-) and :-(to communicate the mood that underlay their words to prevent misunderstanding. Over time, these simple icons were replaced by graphic representations such as ☺ and ☹ as e-mail programs became more sophisticated.

Unfortunately, the original intent of the emoticons increasingly has been lost as their graphic representations have become more embellished to the point that some people refuse to use them and/or look unfavorably on those who do. As a result, the use of a system originally developed to enhance e-mail communication may undermine it under some circumstances.

"I totally agree," comments Dr. Fournier. "Only a moron would include a cute smiley face or any other idiotic emoticon in an e-mail to anyone, let alone a client."

Meanwhile others find abbreviations such as LOL for "laughing out loud" or even HA-HA equally annoying and unprofessional.

Whether this is true depends on how skilled veterinarians are in either eliminating all emotions whatsoever from their e-mail content or accurately communicating their emotions verbally. Compare the unemotional "Thank you for the update on Tigger's condition" with the more emotional "I'm delighted to hear that Tigger is improving."

rédigés pendant que l'un ou les deux participants conduisaient une automobile, le risque pour leur propre vie et celle des autres voyageurs sur la route pourrait s'ajouter aux inconvénients de cette forme de communication.

Les communications électroniques plus longues peuvent aussi comporter leurs avantages et leurs désavantages. Pour ce qui est des avantages, la D^re^ Fournier et ses clients peuvent communiquer ensemble quand cela leur convient. Cela élimine le besoin de perdre du temps à jouer au chassé-croisé téléphonique ou à écouter de la musique ennuyante en gardant la ligne. Les échanges par courriel fournissent aussi aux deux participants un dossier écrit de leurs communications. Cela peut être particulièrement bénéfique pour les clients aux prises avec des problèmes complexes chez leurs animaux ou pour ceux dont la mémoire fait défaut pour une raison quelconque. La capacité de sauvegarder ces communications et de les relire à loisir permettra aussi au client et au praticien de déceler des tendances ou des détails concernant l'état de l'animal qui pourraient autrement passer inaperçus. Dans le cas de signes subtils d'amélioration, cela pourrait encourager le propriétaire à continuer le traitement ou rassurer la vétérinaire que son diagnostic et son traitement sont sur la bonne voie. À l'inverse, de tels dossiers pourraient fournir la preuve d'autres problèmes qui doivent être abordés. Et, enfin, une telle correspondance peut être versée au dossier électronique du client.

Le désavantage de la communication est que sa valeur dépend des aptitudes rédactionnelles des correspondants. Malheureusement, lorsque le sujet de la communication avec la clientèle est abordé, il s'agit presque toujours exclusivement de la communication orale avec quelques mentions de la qualité des feuillets pour la clientèle. Cela suffisait par le passé lorsque la grande majorité de la communication avec la clientèle se faisait sous ces formes. Cependant, au fur et à mesure que la communication électronique joue un rôle grandissant dans la pratique, la qualité des aptitudes rédactionnelles devient tout aussi importante.

La communication électronique présente plusieurs problèmes uniques qui se sont manifestés dès les premiers jours de l'avènement de l'Internet, qui persistent toujours et qui ont même pu s'aggraver au fur et à mesure que la technologie s'est accélérée et s'est perfectionnée. D'abord, il peut être difficile d'évaluer l'humeur qui sous-tend les mots du rédacteur. Cela peut être attribuable au fait que nous recueillons habituellement des renseignements par le ton de la voix, l'expression faciale et les autres signes du langage corporel de l'interlocuteur. Cette réalisation a donné lieu à la création de ce que l'on appelle les émoticônes. Les premiers correspondants électroniques utilisaient une combinaison de deux points, de points virgules, de parenthèses, de traits d'union et d'autres symboles pour créer des icônes comme :-) et :-(afin de communiquer l'humeur sous-jacente et de prévenir des malentendus. Au fil du temps, ces simples icônes ont été remplacées par des représentations graphiques comme ☺ et ☹ au fur et à mesure que les programmes de courriel ont évolué.

Malheureusement, l'intention originale de ces émoticônes s'est de plus en perdue car leurs représentations graphiques ont été embellies au point où certaines personnes refusent de les utiliser et/ou envisagent les personnes qui les utilisent d'un œil

Additionally, what emotion a client reads into a message also will depend on how much emotion veterinarians normally display when they communicate with their clients face-to-face. Compare the following styles of client interaction displayed by Dr. Fournier and her partner, Dr. Nardosi:

Dr. Fournier's more introverted personality leads her to stick strictly to the facts when she interacts with her clients. Although few doubt that she cares about her clients and patients, her clients most often describe her using words like "competent" and "thorough" that carry little to no emotional charge.

Dr. Nardosi is more extroverted and routinely displays a wide range of emotions when he interacts with others. His clients describe him using words like "outgoing" and "very friendly."

Because most clients also may have their preferences regarding the communication style of their practitioner, these veterinarians' differences function as a practice-builder rather than a bone of contention. However, if these clinicians each sent their respective clients an e-mail on the same subject composed by his or her partner, the probability exists that the other's clients might not interpret the message the way its author intended. In that case, rather than serving as a way to share quality communication, the electronic message precipitates a breakdown in communication.

Because of this, the least problematic e-mail communication occurs between clients who know their practitioners well and who are receiving messages written by that clinician specifically for them. In this case, clients with a long-standing face-to-face professional relationship with Dr. Fournier would be more likely to take the contents of any e-mail she sent them literally. Those receiving a similar e-mail from Dr. Nardosi would be more likely to read emotion into the words based on their experience with him.

More problematic are those recipients who do not know either clinician that well.

"How can that be?" asks Dr. Fournier. "Wouldn't they automatically take the words at face value?"

This is a nice thought, but the reality is that, barring firsthand knowledge of the e-mail's author, most people will interpret the content based on their own personalities and experiences. Those whose emotional orientation matches that of the sender would gain the most reliable information. Those who find the form objectionable for some reason will need to overcome this to appreciate the substance of the message.

And speaking of objectionable message forms, the failure to use proper punctuation and some sort of spell-checker also can be a real client turn-off, even among clients who commit these electronic sins themselves.

"Maybe I'm being unreasonable," admits Cheri Bukowsky, "but I like to think that my veterinarian is a well-educated person. When I get an e-mail that says 'Tippy's meds are in. plese call office to set up appt.' it bothers me a lot."

Nor should practitioners — or any staff member who communicates with clients via e-mail — believe that spell-checkers or grammar programs preclude the need for careful proofreading. Diabolical though it may be, it is not uncommon for busy people to unwittingly write the exact opposite of what they intend. All it takes is a brain thinking faster than the fingers

défavorable. Par conséquent, l'utilisation d'un système initialement conçu pour améliorer la communication par courriel peut la miner dans certaines circonstances.

«Je suis entièrement d'accord», commente la Dre Fournier. «Seul un crétin inclurait des visages sourires ou d'autres émoticônes idiotes dans un courriel à qui que ce soit, encore moins à un client.»

Par contre, d'autres considèrent que des abréviations comme LOL pour «rire aux éclats» ou même «ha, ha!» tout aussi agaçantes et peu professionnelles.

La qualité des communications par courriel dépendra du niveau d'aptitude des vétérinaires à soit éliminer toutes les émotions de leurs courriels ou à communiquer leurs émotions verbalement. Comparez l'énoncé neutre «Merci de votre rapport sur l'état de Tigger» et le contenu plus émotionnel de «Je suis heureux d'entendre que l'état de Tigger s'améliore».

De plus, l'émotion qu'un client perçoit dans un message dépendra aussi de l'émotion habituellement manifestée par le vétérinaire lors des communications en personne avec les clients. Comparons les styles suivants d'interaction entre les clients affichés par la Dre Fournier et son partenaire, le Dr Nardosi :

La personnalité plus introvertie de la Dre Fournier l'incite à s'en tenir strictement aux faits lorsqu'elle interagit avec ses clients. Même si peu doutent du fait qu'elle se soucie vraiment de ses clients et de ses patients, ses clients la décrivent plus souvent en utilisant des qualificatifs comme «compétente» et «minutieuse» qui communiquent pas ou peu de contenu émotionnel.

Le Dr Nardosi est plus extroverti et affiche généralement un vaste éventail d'émotions lorsqu'il interagit avec les autres. Ses clients le décrivent en utilisant des qualificatifs comme «sociable» et «très sympathique».

Parce que la plupart des clients peuvent aussi avoir leurs préférences concernant le style de communication de leur praticien, ces différences des vétérinaires servent de piliers pour la clinique plutôt que de pommes de discorde. Cependant, si ces cliniciens envoyaient à leurs clients respectifs un courriel rédigé par leur partenaire, la probabilité existe que les clients puissent ne pas interpréter le message conformément à l'intention de l'auteur. Dans ce cas, plutôt que de servir d'outil pour partager une communication de qualité, le message électronique précipite une rupture des communications.

Pour cette raison, la communication par courriel la moins problématique se produit entre des clients qui connaissent bien leur praticien et qui reçoivent des messages rédigés par ce clinicien spécifiquement à leur intention. Dans ce cas, il est plus probable que les clients avec une relation professionnelle de longue date avec la Dre Fournier interprète littéralement le contenu de tout courriel qu'elle leur achemine. Ceux qui reçoivent un courriel semblable du Dr Nardosi y liraient probablement de l'émotion en se fondant sur leur expérience avec lui.

Les récipiendaires qui ne connaissent pas bien leur clinicien s'avèrent plus problématiques.

«Comment cela est-il possible?», demande la Dre Fournier. «Ne comprendraient-ils pas automatiquement les mots au pied de la lettre?»

C'est une pensée agréable mais, dans la réalité, à moins de connaître personnellement l'auteur du courriel, la plupart des

can type to convert, "The latest set of test results indicate that your mare is not responding to treatment" to "The latest set of test results indicate that your mare is responding to treatment." Other times the intended "increase" may show up as "decrease" in the e-mail. Of course such errors can occur even in snail-mail communication. However, the condensed time-frame in which electronic communication can be written and sent makes it more likely such errors will be overlooked unless practitioners adhere to a strict proofreading protocol.

Many cultures recognize some variation of the old adage linking acting in haste with leisurely repentance. High-speed electronic communication can be a blessing for busy practitioners and their clients, but the devil is in the details. Unless clinicians who use this means of communication possess or develop the necessary writing skills to use it effectively, all it may do is provide them with the potential to make a lot more communication mistakes faster. ■

---

personnes interpréteront le contenu en fonction de leur propre personnalité et expérience. Ceux dont l'orientation émotionnelle correspond à celle de l'expéditeur obtiendraient les renseignements les plus fiables. Ceux qui trouvent le format répréhensible pour une raison quelconque devront passer outre cet aspect afin d'apprécier la substance du message.

Et, parlant de formes répréhensibles, l'omission de la ponctuation appropriée et d'une certaine forme de vérificateur d'orthographe peut aussi vraiment rebuter certains clients, même ceux qui commettent eux-mêmes ces péchés électroniques.

«Peut-être que je suis déraisonnable», admet Cheri Bukowsky, "mais j'aime croire que mon vétérinaire est bien instruit. Lorsque je reçois un courriel qui dit que «Les médis de Tippy sont arrivés. Apelez au bureau pour rendez-vus», cela me dérange vraiment."

Les praticiens ne devraient pas non plus — ou tout autre membre du personnel qui communique avec les clients par courriel — croire que les vérificateurs d'orthographe ou de grammaire excluent le besoin de bien relire la communication. Même si cela semble diabolique, il n'est pas rare pour des personnes affairées d'écrire sans le savoir exactement le contraire de ce qu'elles voulaient dire. Il suffit d'un cerveau qui pense plus vite que les doigts pour transformer : «Les résultats des derniers tests indiquent que votre jument ne répond pas au traitement» en «Les résultats des derniers tests indiquent que votre jument répond au traitement.» À d'autres moments, le mot «hausse» peut s'être transformé en «baisse» dans le courriel. Bien sûr, de telles erreurs peuvent se produire même dans des communications écrites traditionnelles. Cependant, les délais rapides pour la rédaction et l'envoi des communications électroniques créent une probabilité accrue que de telles erreurs passeront inaperçues à moins que les praticiens ne respectent un strict protocole de relecture.

Beaucoup de cultures reconnaissent une certaine forme du vieil adage voulant des gestes hâtifs suscitent un repentir prolongé. La communication électronique à haute vitesse peut être une bénédiction pour les praticiens affairés et leurs clients, mais il faut soigner les détails. À moins que les cliniciens utilisant ce mode de communication ne possèdent ou ne développent les aptitudes rédactionnelles nécessaires pour l'utiliser efficacement, tout ce qu'il pourra offrir est le potentiel de faire un plus grand nombre d'erreurs de communication à une vitesse accélérée. ■